

Rutin för hantering av klagomål

I skolans verksamhet uppstår dagligen situationer där missnöje yttras, ofta till följd av missförstånd eller bristande kommunikation. Eleverna uppmuntras att sakligt och konkret uttrycka sina åsikter och skolans personal ska bemöta elevernas åsikter så att förutsättningarna för gott samarbete mellan skolans personal, elever och föräldrar optimeras.

Den som är missnöjd med något i skolans verksamhet bör i första hand kontakta berörd person och personligen framföra sina synpunkter. Vår erfarenhet är att det mesta går att komma till rätta med i detta tidiga skede. Skulle t.ex. missnöje med undervisningen i något ämne framkomma vid ett utvecklingssamtal uppmanar mentor till direkt kontakt med undervisande läraren. Kontakt kan t.ex. tas per telefon (till resp. lärarens arbetslag) eller via e-post.

Skulle klagomålet bedömas som mycket allvarligt eller att direkt kontakt med berörd inte löst problemet, lämnas ett skriftligt klagomål på en särskild blankett. Klagomålet inlämnas till skolans reception och mottagare för klagomålet är skolans ledning. Ledningen kommer att lämna ett åtgärdsförslag med målet att samförstånd ska nås och en överenskommelse träffas.

Elever kan endast med förälders medverkan göra ett skriftligt klagomål. Kontaktuppgifter lämnas alltid och den missnöjde ska räkna med att bli en del av lösningen på problemet, genom att t ex delta på ett möte eller liknande. Skolan har två veckor på sig att ta upp ärendet och ta kontakt med den som framfört klagomålet. Därefter kommer lösningen på problemet att ta olika lång tid beroende på vad det gäller.

Alla inkomna klagomål diarieförs och utgör senare en viktig del i skolans kvalitetsarbete.

Sammanfattningsvis:

1. Alla framförda åsikter ska tas till vara i det vardagliga arbetet.
2. Klagomål framförs i första hand direkt till berörd person.
3. Skriftligt klagomål inlämnas till skolans ledning.
4. Lösning med målet att nå samförstånd och träffa överenskommelse.